

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО**  
**ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

**з підготовки до державного екзамену  
освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр**

*(для студентів 4 і 5-го курсів усіх форм навчання напряму  
підготовки 6.140103 – Туризм)*

**Харків**  
**ХНУМГ ім. О. М. Бекетова**  
**2016**

Методичні вказівки з підготовки до державного екзамену освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр (для студентів 4 і 5-го курсів усіх форм навчання напряму підготовки 6.140103 - Туризм) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. : М. М. Покоłodна, Н. М. Влащенко, М. В. Тонкошкур, С. А. Александрова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 41 с.

Укладачі: М. М. Покоłodна  
Н. М. Влащенко  
М. В. Тонкошкур  
С. А. Александрова

Рецензент: д-р екон. наук, проф. І. М. Писаревський

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 1 від 27.08.2014 р.

## ЗМІСТ

1. Загальні вимоги до державної атестації.....	4
2. Вимоги до державного екзамену.....	5
3. Оцінювання рівня якості підготовки.....	9
4. Порядок присвоєння кваліфікації.....	10
5. Змістовні модулі навчальних дисциплін, що виносять на державний екзамен.....	11
6. Теоретичні питання до державного екзамену.....	21
7. Практичне ситуаційне комплексне завдання до державного екзамену.....	34
Список рекомендованих джерел.....	36

Програма державного екзамену розроблена відповідно до Галузових стандартів вищої освіти «Засоби діагностики якості вищої освіти. Вимоги до державної атестації студентів ОКР «бакалавр» за напрямом підготовки 6.140103 «Туризм» та «Засоби діагностики якості вищої освіти ОКР «бакалавр» за напрямом підготовки 6.140103 – «Туризм». Програма державного екзамену. Нормативна частина».

## **1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ДЕРЖАВНОЇ АТЕСТАЦІЇ**

**1.1** Державна атестація – це процес встановлення відповідності якості здобутої вищої освіти, рівня набутих професійних компетенцій випускника ВНЗ відповідно до вимог галузових стандартів за напрямом підготовки.

**1.2** Державна атестація випускників здійснюється за допомогою засобів контролю ступеня досягнення кінцевих цілей освітньо-професійної підготовки з дотриманням принципів формування і реалізації системи засобів державної діагностики якості знань.

**1.3** Принципами формування і реалізації системи засобів державної діагностики якості знань бакалавра напряму підготовки 140103 «Туризм» є: уніфікація, комплексність, взаємозамінність та взаємодоповненість, актуальність, інформативність, дієвість, індивідуальність, диференційованість, об'єктивність і відкритість, єдність вимог, предметність, інноваційність, валідність, варіативність

**1.4.** Державна атестація проводиться на підставі оцінювання якості освоєння освітньо-професійної програми (ОПП), рівня здобутих професійних знань, набутих умінь та навичок, ступеня сформованості системи професійних компетенцій бакалавра, передбачених галузовими стандартами вищої освіти за напрямом 140103 «Туризм».

**1.5** Державна атестація передбачає як метод комплексної діагностики - **складання комплексного кваліфікаційного державного екзамену.**

**1.6** У процесі державної діагностики визначається рівень здатності розв'язувати складні спеціалізовані завдання і практичні проблеми у професійній діяльності у галузі туризму, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідних наук в умовах невизначеності та складності оточуючого середовища.

**1.7** Державна атестація випускників, які здобувають освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавра з напрямом 140103 «Туризм», здійснюється Державною екзаменаційною комісією (ДЕК) вищого

навчального закладу з цього напрямку, голова якої затверджується Міністерством освіти і науки, якому підпорядкований ХНУМГ ім. О.М. Бекетова.

## **2. ВИМОГИ ДО ДЕРЖАВНОГО ЕКЗАМЕНУ**

**2.1** Державний екзаме́н передбачає виконання комплексу кваліфікаційних завдань і є адекватною формою атестаційних випробувань щодо об'єктивного визначення рівня якості освітньої та професійної підготовки випускників вищого навчального закладу.

**2.2** Засобами оцінювання рівня здобутих професійних знань, набутих умінь та навичок, ступеня сформованості професійних компетенцій бакалавра з туризму є: теоретичні питання (тести відкритого та закритого типу) та практичні ситуаційні комплексні завдання.

**2.3.** Форма державного екзаме́ну – письмова.

**2.4.** Інформаційною базою формування засобів об'єктивного контролю ступеня досягнення кінцевих цілей освітньо-професійної підготовки є змістові модулі програм навчальних дисциплін, що формують систему професійних компетенцій бакалавра з туризму і виносяться на державну атестацію.

**2.5.** Засоби об'єктивного контролю формуються шляхом структурної композиції змістових модулів навчальних дисциплін, що наведені у ГСВОУ Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра з напрямку 140103 «Туризм».

Програма державного екзаме́ну ВНЗ складається із нормативної та варіативної частин. Програма державного екзаме́ну є складовою ЗД ГСВОУ і затверджується президією НМК зі сфери обслуговування.

**2.6.** Бакалавр за напрямом підготовки 140103 «Туризм» повинен

**знати:**

- історію туризму;
- механізми державного регулювання туризму та органи виконавчої влади у сфері туризму;
- туристично-рекреаційні потреби та ресурсний потенціал як основу формування туристично-рекреаційних комплексів;
- туристично-рекреаційне районування світу й України;
- форми, типи і види туризму;
- класи туристичного обслуговування та види турів;

- технологію створення туристичного продукту та формування його асортименту;
  - технологію формування програм перебування туристів;
  - організацію обслуговування у сфері туризму (у готелях, у санаторно-курортних закладах та інших засобах розміщення, у закладах ресторанного господарства, екскурсійних бюро, на транспорті та закладах дозвілля);
  - документальне оформлення та облік реалізації туристичного продукту;
  - основи управління операційними системами і процесами у сфері туризму;
  - теоретико-методологічні засади географії туризму;
  - особливості методології та методики проведення географічних досліджень у сфері туризму;
  - туристичне ресурсознавство та застосування регіонального підходу до географічної характеристики природних та культурно-історичних ресурсів туризму;
  - комплексні географічні характеристики спеціалізованих видів туризму, що виступають інформаційною базою для формування програм перебування туристів, розробки спеціальних турів та умовою розвитку програмного туризму;
  - науково-методологічні засади країнознавства;
  - специфіку, особливості та технології проведення країнознавчого дослідження у сфері туризму;
  - туристичне районування світу та застосування регіонального підходу до туристичної оцінки країн і регіонів;
  - структуру та методики проведення комплексної туристичної характеристики країни, що виступає в ролі туристичного об'єкта чи експортера туризму;
  - комплексні оцінки туристичного потенціалу туристичних регіонів світу, провідних туристичних країн та їх туристичних центрів;
  - правове регулювання туризму;
  - організаційно-правові засади туристичної діяльності;
- уміти:**
- організовувати туроператорську та турагентську діяльність;
  - організовувати процес сертифікації туристичних послуг;
  - формувати програму перебування туристів;
  - створювати туристичний продукт;
  - організовувати туристичні перевезення;

- оформлювати документи щодо дотримання паспортно-візових формальностей;
- убезпечувати подорожі туристів на основі страхування;
- виконувати правила безпеки, перетину кордону, санітарно-гігієнічних та медичних формальностей;
- розробляти технологічні карти проведення екскурсій;
- організовувати обслуговування туристів у закладах розміщення;
- застосовувати спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства;
- розробляти анімаційні програми;
- проектувати організаційну структуру підприємств у сфері туризму;
- управляти бізнес-процесами підприємств у сфері туризму;
- застосовувати основи комунікативного менеджменту у практичній туристичній діяльності; о аналізувати та прогнозувати результати господарської діяльності підприємств у сфері туризму;
- вести облік формування та використання фінансових результатів у туризмі;
- проводити комплексні маркетингові дослідження та визначати ринкові можливості розвитку підприємств сфери туризму, перспективні цільові сегменти споживачів;
- обґрунтовувати товарну, цінову, комунікаційну, збутову політику та брендинг підприємств сфери туризму;
- застосовувати** теоретичні знання та практичні навички для:
- управління та координації професійних дій у сфері туризму;
- колективної роботи з метою вирішення соціально-економічних проблем;
- бережливого природокористування з метою нівелювання негативного впливу туризму на екосистеми;
- внесення посильного внеску у гармонізацію людських стосунків;
- маркетингових досліджень ринку туристично-рекреаційних послуг з метою виявлення потреб споживачів за видами туризму;
- аналізувати:**
- тенденції та закономірності розвитку туризму;
- економічні, соціальні, політичні, культурологічні події для встановлення причинно-наслідкових зв'язків розвитку туризму;

- економічну та соціальну ефективність туристських обмінів, доходів від туризму, мультиплікативного його впливу на розвиток економіки;

- обсяги реалізації туристичного продукту;

- ризики підприємницької діяльності у туристичній сфері;

**синтезувати:**

- окремі бізнес-процеси з метою створення нового туристичного продукту та його реалізації на різних цільових сегментах ринку;

- елементи взаємодії учасників виробництва та реалізації туристичних послуг для задоволення потреб споживачів;

- складові бізнес-плану з метою техніко-економічного обґрунтування проектів розвитку різних туристичних продуктів;

**оцінювати:**

- елементи системи якості обслуговування в сфері туризму;

- результати організаційної, економічної та управлінської діяльності підприємств у сфері туризму;

- базу даних по туристичних продуктах, послугах, ділових партнерах та споживачах;

- конкурентне середовище у сфері туризму;

- наслідки претензійної роботи у туризмі.

**2.7.** Під час державного екзамену студент повинен продемонструвати знання та виявити вміння, що складають комплекс професійних компетенцій бакалавра з туризму, визначених стандартами з цього напрямку підготовки.

**2.8.** Конкретну форму проведення державного екзамену, види засобів оцінювання якості підготовки бакалавра з туризму та порядок їх застосування у процесі державної діагностики встановлюється ВНЗ самостійно.

**2.9.** Вищий навчальний заклад забезпечує дотримання правил і процедури проведення державного екзамену шляхом: уніфікації умов проведення, вимірювань, методик опрацювання результатів опитування та форм їхнього подання; інформаційно-консультаційної та психологічної підготовки студента до екзамену; дотримання критеріїв об'єктивного оцінювання.

**2.10.** Комплекс засобів оцінювання формується ВНЗ самостійно та за кількісними і якісними параметрами повинен бути репрезентативним, охоплювати увесь масив змістових модулів Програми державного екзамену, затвердженої в установленому порядку.



**2.11.** Програма державного екзамену має відтворювати основні функціональні складові компетентнісної моделі бакалавра з туризму, відповідати принципам валідності, наукової насиченості, інформативності, інноваційності, бути націленою на вирішення прикладних завдань відповідно до узагальненого об'єкта діяльності.

**2.12.** ВНЗ забезпечує членів ДЕК алгоритмізованими рішеннями атестаційних завдань з фонду засобів оцінювання.

### **3. ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПІДГОТОВКИ**

**3.1.** Оцінювання рівня якості підготовки бакалавра здійснюють члени Державної екзаменаційної комісії на основі встановлених правил, принципів, критеріїв, системи і шкали оцінювання з використанням форм і методів діагностики, визначених у програмі державного екзамену, затверджених вченою радою ВНЗ.

**3.2.** Об'єктом оцінювання якості підготовки бакалавра з туризму є сукупність здобутих знань, набутих умінь і навичок, сформованої системи професійних компетенцій, відтворених у процесі розв'язання комплексних кваліфікаційних завдань.

**3.3.** Оцінювання рівня якості підготовки бакалавра з туризму здійснюється членами Державної екзаменаційної комісії на основі принципів об'єктивності, індивідуальності, комплексності, етичності та компетентнісного підходу для оцінювання набутих типових універсальних (базових) і спеціальних професійних компетенцій.

**3.4.** Результати оцінювання рівня якості підготовки бакалавра з туризму повинні довести, що випускник:

- має концептуальні знання, здобуті у процесі навчання та практичної діяльності, включаючи основи знань сучасних досягнень науки про туризм;
- вміє розв'язувати складні та непередбачувані завдання і проблеми у сфері туризму, що вимагає самостійного збирання та інтерпретації інформації, вибір методів та засобів вирішення, застосування інноваційних підходів.

**3.5.** Рівень якості підготовки бакалавра визначається з використанням комплексної системи оцінювання - Європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС) (за шкалою «А», «В», «С», «D», «Е», «FX», «F») та національної системи («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») – див. табл. 1

**3.7.** Підсумкова оцінка комплексного кваліфікаційного випробування на державному екзамені складається із сумарної середньоарифметичної оцінки за виконання завдань теоретичної

частини (максимум 100 балів) та виконання практичного ситуаційного комплексного завдання (максимум 100 балів). При цьому кожне з них зараховується лише за умови виконання на рівні не менш ніж 60 за шкалою ЄКТС або задовільно за національною шкалою.

Таблиця 1

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно
0-34	F	

#### 4. ПОРЯДОК ПРИСВОЄННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

За результатами успішного складання державного екзамену державна екзаменаційна комісія приймає рішення про присвоєння кваліфікації «бакалавр з туризму» і про видачу випускнику диплома державного зразка.

Виходячи з положення, що вищі навчальні заклади мають право доповнювати нормативну частину програми державного екзамену іншими розділами та поглиблювати зміст тем змістовими модулями навчальних дисциплін варіативної частини ОПП підготовки бакалавра, «Програма державного екзамену» містить

змістові модулі нормативних та варіативних навчальних дисциплін циклу професійної та практичної підготовки ОПП бакалавра.

## **5. ЗМІСТОВНІ МОДУЛІ НАВЧАЛЬНИХ ДИСЦИПЛІН, ЩО ВИНОСЯТЬ НА ДЕРЖАВНИЙ ЕКЗАМЕН**

### **І. ГЕОГРАФІЯ ТУРИЗМУ**

#### **Дисципліна «Географія туризму»**

Підходи до визначення туризму та їх географічна інтерпретація. Сучасні наукові концепції та моделі в географії туризму. Методологічні підходи до комплексної оцінки туристичного потенціалу території. Туристський потік та його географічна характеристика. Географічна оцінка туристського потоку. Географічна оцінка туристичних доходів та витрат. Підходи до визначення та класифікації туристичних та туристично-рекреаційних ресурсів. Географічна оцінка кліматичних, бальнеологічних, водних, біотичних, ландшафтних та орографічних туристичних ресурсів. Культурна спадщина як ресурс туризму. Географічна оцінка археологічних туристичних ресурсів. Сучасні види культурно-історичних ресурсів. Географічна характеристика купально-пляжного туризму. Географічна характеристика лікувально-оздоровчого туризму. Географічна характеристика розважального туризму, круїзного туризму, гірськолижного туризму, дайв-туризму, гольф-туризму, екстремального та пригодницького туризму, культурно-пізнавального (екскурсійного) туризму. Географічна характеристика подієвого туризму. Географічна характеристика міського, сільського, екологічного туризму.

#### **Дисципліна «Туристичне країнознавство»**

Сучасні підходи до тлумачення «країнознавства». Регіон як основний об'єкт дослідження в країнознавстві. Програма країнознавчого дослідження. Передумови формування країнознавчої науки в туризмі. Категорійний апарат туристичного країнознавства. Система країнознавчої інформації. Районування, як основний метод країнознавчого дослідження в туризмі. Сучасні підходи до регіонального поділу світу. Особливості туристичного районування світу згідно з ЮНВТО.

Структура та методика туристичного вивчення країни. Природно-географічна характеристика. Політична, економічна та

історична характеристика. Соціальна характеристика та культура. Характеристика розвитку туризму країни.

Європейський туристичний макрорегіон. Комплексна туристична характеристика Франції. Комплексна туристична характеристика Італії. Комплексна туристична характеристика Іспанії. Комплексна туристична характеристика Греції. Комплексна туристична характеристика Болгарії. Комплексна туристична характеристика Чехії. Комплексна туристична характеристика Угорщини. Комплексна туристична характеристика Польщі. Комплексна туристична характеристика Росії. Комплексна туристична характеристика Німеччини. Комплексна туристична характеристика Австрії. Комплексна туристична характеристика Великобританії.

Азійсько-Тихоокеанський туристичний макрорегіон. Комплексна туристична характеристика Австралії. Комплексна туристична характеристика Китаю. Комплексна туристична характеристика Японії. Американський туристичний макрорегіон. Комплексна туристична характеристика США. Комплексна туристична характеристика Мексики. Комплексна туристична характеристика Канади.

Близькосхідний туристичний макрорегіон. Комплексна туристична характеристика Ізраїлю. Комплексна туристична характеристика ОАЕ. Комплексна туристична характеристика Єгипту. Комплексна туристична характеристика Туреччини. Африканський туристичний макрорегіон. Комплексна туристична характеристика Кенії. Південно-Азійський туристичний макрорегіон. Комплексна туристична характеристика Індії.

### **Дисципліна «Туристські ресурси України»**

Географічні аспекти формування туристських ресурсів України. Основні відомості про державу. Коротка історія формування території України. Туристський ареал України. Географія природних туристських ресурсів України: кліматичні, геоморфологічні, гідрологічні, біологічні (в т.ч характеристика об'єктів природно-заповідного фонду України), курортні ресурси. Географія історико-культурних ресурсів України: склад і загальна географічна характеристика розповсюдження. Об'єкти України включені до Списку Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО. Переможці та учасники національних конкурсів – проектів «Сім чудес України». Соціально-економічні ресурси та характеристика розвитку туристської діяльності. Туристські ресурси туристських районів України.

## **II. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

### **Дисципліна «Основи туризмознавства»**

Значення, функції, умови та чинники розвитку туризму. Види туризму. Класи туристичного обслуговування. Види турів, їх характеристика. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України. Міжнародні організації у сфері туризму. Роль Всесвітньої туристичної організації у формуванні міжнародної туристичної політики. Туристична політика України на сучасному етапі. Механізми державного регулювання туризму. Органи державної виконавчої влади в сфері туризму: структура, завдання, функції. Порядок ліцензування туроператорської діяльності та сертифікації туристичних послуг.

### **Дисципліна «Рекреаційні комплекси»**

Рекреація та рекреаційна діяльність як сфера наукового пізнання. Рекреаційні потреби і попит та ресурсний потенціал як основа формування рекреаційних комплексів. Формування та структура рекреаційної індустрії. Рекреаційне районування світу й України. Європа – провідний рекреаційний регіон світу. Середземноморський рекреаційний комплекс – найбільш розвинений курортний комплекс світу. Розвиток рекреаційних комплексів Американського континенту. Рекреаційні комплекси країн Африки. Специфіка формування і розвитку рекреаційних комплексів і центрів туризму в Азії. Рекреаційні комплекси Австралії та Океанії. Розвиток рекреаційних комплексів країн СНД. Формування та регіональні проблеми розвитку рекреаційно-туристичного комплексу України. Рекреаційне природокористування й охорона природи у рекреаційних комплексах.

### **Дисципліна «Організація туристичних подорожей»**

Організація туристичних подорожей турорганізаторами. Умови створення та функціонування туристичного підприємства. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту. Принципи формування програм перебування туристів. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів. Туристичні перевезення на авіатранспорті. Перевезення залізничним транспортом. Морські та річкові перевезення і круїзи. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом. Види туристичних формальностей та умови їх виконання. Паспортно-візові формальності. Митні, валютні та медико-

санітарні туристичні формальності. Страхування в туризмі. Туристичні документи та правила їх оформлення. Бронювання туристичного обслуговування. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки. Претензійна робота в туризмі. Безпека туристичних подорожей.

### **Дисципліна «Туроперейтинг»**

Туроперейтинг: туроператорська діяльність та агентський бізнес у туризмі. Організація роботи туроперейтингової компанії. Інноваційні технології сучасного туроперейтингу. Рецептивний туроперейтинг. Ініціативний туроперейтинг. Консолідований туроперейтинг. Організація та контроль якості туристичного обслуговування туроператором.

### **Дисципліна «Організація екскурсійної діяльності»**

Організація екскурсійного обслуговування: сутність та види екскурсій. Методика підготування та техніка проведення екскурсії. Технологічна карта як основа планування екскурсії. Правила розроблення та наповнення «портфеля екскурсовода». Професійна майстерність екскурсовода. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування. Організація екскурсійного обслуговування. Управління екскурсійною справою.

### **Дисципліна «Курортологія: організація курортного обслуговування»**

Курорти: поняття, функції, види, інфраструктура. Курортна справа в системі охорони здоров'я та лікувально-оздоровчому туризмі. Курортологія: визначення, завдання, напрямки.

Історичні аспекти розвитку санаторно-курортної справи. Сучасний стан санаторно-курортної справи в Україні.

Поняття та завдання медичної кліматології. Типи клімату й погоди та їх вплив на організм людини: адаптація, акліматизація, загартовування. Основні методи кліматотерапії. Фізичні та фізіологічні основи дозиметрії й дозування кліматолікувальних процедур. Курортні ландшафти та їх використання в рекреаційних цілях.

Лікувальна дія прісної води на організм людини. Гідротерапія. Визначення та основні поняття бальнеології. Основні методи бальнеологічного лікування. Бальнеотехніка: предмет, завдання, технологічні схеми. Лікувальні мінеральні води України.

Лікувальні грязі: поняття та класифікація. Особливості оздоровчої дії лікувальних грязей на організм людини. Методики

проведення грязелікувальних процедур. Показання та протипоказання до грязелікування.

Цілющі властивості й хімічний склад глини. Види лікувальної глини та їх використання в курортній практиці. Псамотерапія.

Термотерапія: поняття, сутність, різновиди. Парафінолікування. Озокеритолікування. Лікування нафталанською нафтою. Лікувальна дія пари.

Фітотерапія: поняття, лікувальні форми. Апітерапія: лікування медом і продуктами бджільництва. Цілющі властивості меду та його використання при хворобах людини.

Фізіотерапія: поняття і сутність. Штучні фізичні фактори, що використовують у курортній лікувальній практиці. Методи апаратної фізіотерапії. Використання рідкісних і нетрадиційних методів лікування.

Рухова активність в умовах курорту. Основи лікувальної фізичної культури (ЛФК). Форми занять ЛФК. Масаж в комплексі санаторно-курортного лікування. Основні види масажу.

Особливості організації лікування хвороб людини в умовах курорту. Специфіка санаторно-курортного лікування. Види санаторно-курортних закладів. Функціональна структура санаторно-курортних закладів та їх матеріально-технічна база.

Правове-регулювання діяльності санаторно-курортних закладів. Концепція маркетингу в управлінні санаторно-куротною діяльністю. Кадровий склад закладів санаторно-курортного комплексу. Забезпечення якості й ефективності діяльності санаторно-курортних закладів.

### **Дисципліна «Організація готельного господарства»**

Організація готельного господарства: нормативно-правове регулювання. Характеристика основних типів засобів розміщення. Класифікація підприємств готельного господарства. Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства. Організація приміщень житлової групи. Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства. Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві. Технологія прийому та розміщення туристів у засобах розміщення. Організація роботи служби прийому і розміщення та обслуговування. Організація обслуговування на житлових поверхах. Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства. Культура обслуговування в готельному господарстві. Організація продовольчого

і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Організація складського і тарного господарства. Організація роботи обслуговуючих підрозділів. Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві. Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства. Рациональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці в підприємствах готельного господарства.

### **Дисципліна «Організація ресторанного господарства»**

Організація роботи закладів ресторанного господарства. Формування інфраструктури закладів ресторанного господарства: організація постачання; організація роботи складського, тарного та транспортного господарств. Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства. Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту та різних контингентів споживачів у закладах ресторанного господарства. Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

### **Дисципліна «Організація анімаційної діяльності»**

Організація анімаційних послуг у туризмі. Організація анімацій-них послуг у готелях і туристичних комплексах. Організація ігрової та спортивної анімації. Музична та танцювальна анімація. Специфіка вербальної анімації. Організація анімаційних шоу. Свято як основа комплексної анімації. Карнавальна анімація.

### **Дисципліна «Технологія туристської діяльності»**

Сутність та загальнотеоретичні поняття дисципліни «Технологія туристської діяльності». Класифікація туроператорів та турагентів. Поняття «турпродукт».

Нормативна і законодавча база у сфері туризму. Ліцензування в туризмі. Особливості оподаткування турпідприємств. КВЕД для підприємств туризму. Статистична звітність в туристській діяльності. Особливості розрахунку доходу для турагентів-єдиноподатківців. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності. Особливості діяльності турагентів відповідно до Закону України «Про



туризм». Договір про надання туристичних послуг. Поняття ваучер. Права та обов'язки туроператорів, турагентів, туристів.

Договірні відносини між туроператорами та турагентами. Бонусні та комісійні програми туроператорів. Франчайзинг в туризмі. Поняття франчайзер, франчайзі. Особливості роботи туристських франчайзингових мереж в Україні: Туроператорські мережі, консолідаторські мережі. Основні принципи підбору та бронювання авіаквитків.

Системи бронювання авіаквитків: Поняття чартери. Види чартерів. Лоу-кості. Принципи організації перевезень бюджетними авіакомпаніями. Електронний авіаквиток. Системи он-лайн бронювання готелів.

Страховання в туризмі. Поняття страхування в туризмі. Обов'язкове страхування туристів: медичне та від нещасного випадку. Програма страхування. Франшиза. Компенсаційне та сервісне страхування

Особливості просування турпродукту. Рекламні та не рекламні засоби. Туристичні виставки та форуми. Інформаційні тури. Семінари. Вебінари. Воркшопи.

Системи пошуку та бронювання турів туроператорів масового ринку. Технологія та особливості продажів основних видів турпродуктів: автобусні турів, пакетних турів на масові напрямки, гірськолижні, екзотичні, круїзи.

### **III. ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ОПЕРАЦІЙНИМИ СИСТЕМАМИ І ПРОЦЕСАМИ У СФЕРІ ТУРИЗМУ**

#### **Дисципліна «Менеджмент»**

Сутність, роль та методологічні засади менеджменту. Закони, закономірності та принципи менеджменту. Історія розвитку науки менеджменту. Організація як об'єкт управління. Функції та технологія менеджменту. Методи менеджменту. Управлінські рішення. Інформація і комунікації в менеджменті. Керівництво та лідерство. Організаційна структура управління підприємством. Ефективність менеджменту.

Основні категорії та поняття менеджменту підприємства. Туристичне підприємство (організація) як соціотехнічна система. Модель «чорної скриньки». Внутрішнє та зовнішнє середовище туристичного підприємства.

Сучасні проблеми науки і практики менеджменту туристичних підприємств і організацій. Типологічний аналіз менеджменту туристичного підприємства. Проблеми та особливості управління туристичними підприємствами й організаціями. Система управління туристичною індустрією. Багаторівнева структура управління туристичною діяльністю. Ієрархічна структура суб'єктів менеджменту у сфері туризму.

Правовий аспект менеджменту туристичних підприємств і організацій. Суб'єкти підприємницької діяльності та туристичні підприємства й організації у сфері туризму, їх правовий статус та умови діяльності. Туристичне підприємство і туристична організація як суб'єкти права. Підприємство як виробничо-господарська одиниця та об'єкт права. Туристичний офіс.

Форми управління господарською діяльністю туристичними підприємствами. Малий бізнес. Франчайзинг. Контрактне управління. Операційні ланцюги та мережі у сфері туризму. Функціональна структура сучасних готельних комплексів. Управління персоналом у туристичних підприємствах і організаціях. Організація праці та проектування роботи в туристичних підприємствах і організаціях. Проектування та вдосконалення організаційної структури управління туристичних підприємств і організацій. Процес та механізм управління в туристичних підприємствах і організаціях. Самоменеджмент. Офісний менеджмент у туристичних підприємствах і організаціях.

### **Дисципліна «Комунікативний менеджмент: ефективні комунікації в туризмі»**

Клієнт як один з елементів процесу обслуговування. Поняття «комунікації» у сервісному процесі. Ступінь участі споживача в процесі обслуговування. Класифікація послуг за рівнями комунікації з клієнтом.

Визначення й основні підсистеми загальної системи обслуговування сервісної фірми: сервісні операції, процес надання послуг. Маркетинговий комплекс сервісної організації.

Поняття системи надання послуги. Система сервісних операцій. Видимі і невидимі сервісні операції. Переваги і недоліки системи самообслуговування. Відповідальність за розробку систем надання послуг і керування ними. Складання блок-схеми послідовності технологічних операцій. Аналіз сценаріїв, як спосіб підвищення якості і продуктивності обслуговування.

Комунікація як інтерактивний діалог. Засади комунікативного процесу. Моделі комунікацій. Розробка і управління комунікативним

комплексом. Сервісний процес у кібернетичному просторі. Утримання уваги інтерактивного клієнта. Особливості діяльності сервісного службовця в мережі. Причини виникнення незадоволеності клієнтів сервісних організацій. Дослідження негативних критичних подій. Аналіз критичних подій, що виникають перед споживанням послуги. Вплив скарг на майбутні взаємини між фірмою і клієнтом. Фактори, що впливають на модель поведінки споживачів при подачі скарг. Скарги як дані для дослідження ринку. Централізовані каталоги скарг. Полегшення процедури подачі скарг.

Менеджмент комунікацій. Участь клієнта у сервісному процесі. Постановка сервісного процесу. Поведінка споживачів на ринку послуг. Поведінка споживачів на різних етапах сервісного процесу. Керування комунікаціями з клієнтами. Удосконалення сервісного процесу. Підвищення ефективності діяльності обслуговуючого персоналу.

Маркетинг комунікацій. Формування постійної клієнтури. Формування лояльності клієнтів. Контроль рівня задоволеності клієнтів. Емоційний стан як мета комунікативної політики. Принципи споживчого вибору.

Управління корпоративною ідентичністю. Поняття корпоративної ідентифікації. Взаємозв'язок корпоративної ідентичності, іміджу та репутації організації. Основи корпоративної ідентичності. Керування корпоративною репутацією.

Корпоративний імідж сервісного підприємства. Засади корпоративного іміджу. Керування іміджем сервісної організації.

Оцінка ефективності комунікацій. Комунікативні дослідження: поняття, інструменти, методи. Методика оцінки ефективності маркетингових комунікацій. Методи оцінки ефективності рекламної діяльності. Оцінка ефективності корпоративних іміджу та репутації.

### **Дисципліна «Маркетинг»**

Концепції маркетингу в туризмі. Критерії та ознаки сегментації туристичного ринку. Технологія маркетингових досліджень у туризмі. Маркетингові дослідження в туристичних підприємствах і організаціях. Маркетингова продуктова політика. Маркетингова цінова "політика. Маркетингова політика збуту туристичного продукту. Політика маркетингових комунікацій туристичних підприємств і організацій.

### **Дисципліна «Економіка підприємства»**

Роль і місце туризму в економіці та системі ринкового господарства країни. Обсяги реалізації туристичного (готельного) продукту на підприємствах та показники, що його характеризують. Структура туристичного (готельного) продукту. Експлуатаційна діяльність підприємств готельного господарства. Матеріальні ресурси туристичних підприємств. Трудові ресурси підприємств туристичної сфери. Форми і системи оплати праці, що застосовуються на туристичних підприємствах. Фінансові ресурси туристичних підприємств. Доходи підприємств туристичної сфери, характеристика їх видів та джерел формування. Поточні витрати та собівартість послуг на туристичних підприємствах. Прибуток підприємств туристичної сфери, види та джерела його формування. Показники рентабельності туристичних підприємств. Формування податкової політики туристичних підприємств. Ціна туристичного продукту та ціноутворення на окремі види туристичних послуг. Інвестиційна діяльність та бізнес- планування на підприємствах туристичної сфери. Ризики у підприємницькій діяльності туристичних підприємств. Шляхи запобігання банкрутству туристичних підприємств.

### **Дисципліна «Облік та аудит»**

Характеристика об'єкта обліку та склад інформації, необхідної для управління господарською діяльністю і складання звітності в туризмі. Облік витрат на виробництво туристичного продукту. Облік витрат за статтями калькуляції в туризмі. Облік витрат операційної діяльності, що не включаються в собівартість туристичних послуг. Склад та облік адміністративних витрат. Склад та облік витрат на збут. Склад та облік витрат іншої операційної діяльності. Документальне оформлення та облік реалізації турпродукту. Особливості обліку операцій в'їзного туризму. Облік розрахунків за претензіями туристів, анульованими замовленнями та поверненими путівками туристами. Облік формування та використання фінансових результатів у туризмі.

## **IV. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИЗМУ**

### **Дисципліна «Право»**

Теорія держави і права. Конституційне право України. Судові та правоохоронні органи України. Адміністративне право України. Кримінальне право України. Фінансове право України. Цивільне право України. Житлове право України. Сімейне право України.

Господарське право України. Трудове право та право соціального захисту України. Екологічне та земельне право України.

Законодавчі засади регулювання туристичної діяльності. Суб'єкти туристичних правовідносин. Організаційно-правові засади туристичної діяльності. Договірні відносини в сфері туризму. Туристичні формальності та безпека туризму. Правове регулювання порядку виїзду з України і в'їзду в Україну з метою туризму. Правове забезпечення страхування в туристичній діяльності. Особливості правового регулювання окремих видів туризму. Правове регулювання оподаткування суб'єктів туристичної діяльності. Правові засади здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туристичної діяльності. Юридична відповідальність за порушення у сфері туристичної діяльності. Правові аспекти міжнародного співробітництва України у сфері туризму.

## **V. ІНОЗЕМНА МОВА (за професійним спрямуванням)**

Формування термінологічної бази з економіки і бізнесу, обслуговування у сфері туризму з метою використання її майбутніми фахівцями за напрямом підготовки «Туризм». Знання іноземної мови з економіки і бізнесу дозволить студентам працювати з різними джерелами спеціальної наукової і навчальної літератури, статутними документами, контрактами і т.п. для отримання відповідної професійної інформації.

Розвиток професійно орієнтованої комунікативної мовної компетенції для ефективного спілкування у сфері туризму, формування знань з базової термінології сфери обслуговування та туристичного бізнесу, удосконалення мовних вмінь (читання, аудіювання, говоріння і письмо) в предметній сфері діяльності.

Лексичний мінімум ділових контактів, ділових зустрічей, нарад та мовні особливості ділового листування для набуття комунікативних умінь: заповнення бланків, відправлення електронних повідомлень, написання ділових листів та ін.

## **6. ТЕОРЕТИЧНІ ПИТАННЯ ДО ДЕРЖАВНОГО ЕКЗАМЕНУ**

### **Дисципліна «Географія туризму»**

Географія туризму як наукова дисципліна

Методологія та методика географічних досліджень в туризмі

Географія туристських потоків, доходів та витрат

Класифікація та географічна оцінка туристичних ресурсів

Класифікація та географічна оцінка природних туристичних ресурсів

Класифікація та географічна оцінка культурно-історичних ресурсів туризму

Географія рекреаційних видів туризму

Географія активних видів туризму

Географія культурно-пізнавального та подієвого туризму

Географія ділового туризму

Географія релігійного туризму та паломництва

Географія міського, сільського та екологічного туризму

Географія спортивного туризму

Географія бізнес-туризму туризму

### **Дисципліна «Туристичне країнознавство»**

Країнознавство як наукова дисципліна

Туристичне регіоназнавство: районування, регіональний поділ світу, туристичного районування світу згідно з ЮНВТО

Спеціальна туристична характеристика країни: теорія та методика

Європейський туристичний макрорегіон: структура, районування та туристична характеристика.

Азійсько-Тихоокеанський туристичні макрорегіони: структура, районування та туристична характеристика.

Американський туристичний макрорегіон: структура, районування та туристична характеристика.

Близькосхідний туристичний макрорегіон: структура, районування та туристична характеристика.

Африканський туристичний макрорегіон: структура, районування та туристична характеристика.

Південно-Азійський: структура, районування та туристична характеристика.

Комплексна туристична характеристика Франції.

Комплексна туристична характеристика Італії.

Комплексна туристична характеристика Іспанії.

Комплексна туристична характеристика Греції.

Комплексна туристична характеристика Болгарії.

Комплексна туристична характеристика Чехії.

Комплексна туристична характеристика Угорщини.

Комплексна туристична характеристика Польщі.

Комплексна туристична характеристика Росії.

Комплексна туристична характеристика Німеччини.

Комплексна туристична характеристика Австрії.  
Комплексна туристична характеристика Великобританії.  
Комплексна туристична характеристика США.  
Комплексна туристична характеристика Мексики.  
Комплексна туристична характеристика Канади.  
Комплексна туристична характеристика Австралії.  
Комплексна туристична характеристика Китаю.  
Комплексна туристична характеристика Японії.  
Комплексна туристична характеристика Індії.  
Комплексна туристична характеристика ОАЕ.  
Комплексна туристична характеристика Ізраїлю.  
Комплексна туристична характеристика Єгипту.  
Комплексна туристична характеристика Туреччини.  
Комплексна туристична характеристика Кенії.

### **Дисципліна «Туристські ресурси України»**

Географічні аспекти формування туристських ресурсів України.

Туристсько-географічне положення України.  
Коротка історія формування території України.  
Туристські ареали України.

Географія природних кліматичних туристських ресурсів та характеристика окремих кліматичних областей.

Природні геоморфологічні туристські ресурси.  
Природні гідрологічні туристські ресурси.

Природні біологічні ресурси, в т.ч. характеристика об'єктів природно-заповідного фонду України та їх використання з метою туризму.

Географія природних курортних ресурсів держави (гідрологічні, бальнеологічні, грязьові курорти).

Видовий склад та географія історико-культурних туристських ресурсів України.

Історико-культурні об'єкти України включені до Списку Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО;

Переможці та учасники національних конкурсів – проектів «Сім чудес України».

Соціально-економічні ресурси та характеристика їх географічного розподілу та розвитку туристської діяльності.

Розвиток закладів розміщення.  
Розвиток санаторно-курортних закладів.  
Розвиток закладів громадського харчування.

Розвиток транспортної інфраструктури.  
Розвиток закладів культури.  
Сучасний стан розвитку туристської діяльності.  
Туристське районування України, його варіанти  
Туристські ресурси областей Чорноморсько-Азовського узбережжя.

Туристські ресурси Карпат.  
Туристські ресурси Поділля.  
Туристські ресурси Полісся.  
Туристські ресурси центрального регіону України  
Туристські ресурси Слобожанського регіону України.

### **Дисципліна «Основи туризмознавства»**

Функції туризму, умови та фактори його розвитку  
Організація ринку туристичних послуг  
Класифікації в туризмі  
Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму  
Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України  
Світова туристична політика та роль ЮНВТО у її формуванні.  
Туристична політика України на сучасному етапі.  
Механізм державного регулювання туризму.  
Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг.

### **Дисципліна «Рекреаційні комплекси»**

Рекреація: сутність поняття, основні завдання, особливості організації в умовах санаторно-курортного оздоровлення.

Поняття рекреаційної системи. Структура і загальні функції рекреаційної системи. Основні властивості рекреаційної системи.

Поняття рекреаційної діяльності (РД), класифікація.

Поняття рекреаційних ресурсів (РР), їх ознаки, класифікація. Етапи оцінювання РР.

Основні етапи розвитку архітектури відпочинку.

Рекреаційний комплекс: визначення поняття, зміст. Класифікація рекреаційних комплексів.

Туристичні комплекси та їх класифікація

Типи установ санаторного комплексу, характеристика складу. Композиційні прийоми взаємозв'язку функціональної групи приміщень санаторного комплексу.



Європа – провідний рекреаційний регіон світу.

Середземноморський рекреаційний комплекс – найбільш розвинений курортний комплекс світу.

Розвиток рекреаційних комплексів Американського континенту.

Рекреаційні комплекси країн Африки.

Специфіка формування і розвитку рекреаційних комплексів і центрів туризму в Азії.

Рекреаційні комплекси Австралії та Океанії.

Комплекси відпочинку.

Рекреаційне природокористування. Основні положення.

Сутність рекреаційного районування, мета, завдання. Фактори і умови формування рекреаційних районів.

### **Дисципліна «Організація туристичних подорожей»**

Умови створення та функціонування туристичного підприємства.

Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту

Принципи формування програм перебування туристів

Організація обслуговування клієнтів

Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.

Туристичні перевезення на авіатранспорті та залізничним транспортом.

Туристичні перевезення на залізничному транспорті.

Морські та річкові перевезення і круїзи.

Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.

Види туристичних формальностей та умови їх виконання.

Паспортно-візові формальності.

Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності.

Страхування в туризмі.

Туристичні документи та правила їх оформлення.

Бронювання туристичного обслуговування.

Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки.

Претензійна робота в туризмі.

Безпека туристичних подорожей.

Туристична політика України на сучасному етапі

### **Дисципліна «Туроперейтинг»**

Основи туроперейтингу.

Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі.

Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.

Правила формування програм перебування туристів.

Організація обслуговування клієнтів в туристичному агентстві.

Рецептивний туроперейтинг.

Ініціативний туроперейтинг.

Консолідований туроперейтинг.

Організація туристичних подорожей туроператором.

Договірні відносини в сфері туризму.

Організація та контроль якості туристичного обслуговування туроператором.

### **Дисципліна «Організація екскурсійної діяльності»**

Екскурсознавство як наука.

Екскурсійна методика.

Екскурсійна теорія.

Екскурсія та її сутність.

Ознаки екскурсії.

Функції екскурсії.

Екскурсійний метод.

Класифікація екскурсій.

15 етапів підготовки екскурсії.

Показ, його сутність, види, особливості. Методичні прийоми показу.

Розповідь на екскурсіях, її особливості. Методичні прийоми розповіді.

Особливі методичні прийоми проведення екскурсії.

«Портфель екскурсовода».

Технологічна карта екскурсії.

Індивідуальний і контрольний тексти.

Картка об'єкта.

Техніка ведення екскурсії.

Професійна майстерність екскурсовода.

Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування.

Організація екскурсійної роботи на туристських підприємствах.

## **Дисципліна «Курортологія: організація курортного обслуговування»**

Курорти – провідний сегмент індустрії туризму.

Класифікація курортів.

Метеопатичні реакції організму людини як основа кліматотерапії.

Вплив клімату на організм людини: адаптація, акліматизація, загартовування.

Основні методи кліматотерапії.

Сутність ландшафтотерапії. Теренкур.

Гідротерапія в курортній практиці.

Види душів.

Класифікація ванн.

Основні методи бальнеологічного лікування.

Класифікація лікувальних грязей.

Методики проведення грязелікувальних процедур.

Лікування глиною в курортній практиці.

Термотерапія в санаторно-курортному лікуванні.

Основні лікувальні продукти, що використовують при термотерапії.

Характеристика популярних видів лазень.

Фітотерапія: поняття, основні лікувальні форми.

Апітерапія в курортній практиці.

Цілющі властивості меду та його використання при хворобах людини.

Поняття і сутність фізіотерапії.

Преформовані фактори, що використовують у курортній лікувальній практиці.

Основні методи апаратної фізіотерапії, які використовують в умовах курорту.

Популярні нетрадиційні методи лікування.

Характеристика режимів рухової активності в умовах курорту.

Форми занять лікувальної фізичної культури.

Класифікація лікувального масажу.

Специфіка санаторно-курортного лікування.

Види санаторно-курортних закладів.

Матеріально-технічна база санаторно-курортних закладів.

Правове-регулювання діяльності санаторно-курортних закладів.

Специфіка маркетингу санаторно-курортної справи.

Вимоги до персоналу санаторно-курортних закладів.

Організація дозвілля в санаторно-курортних закладах: анімаційний сервіс.

Матеріально-технічна база сектора анімації санаторно-курортного комплексу.

Рівні управління санаторно-курортними закладами в Україні.

### **Дисципліна «Організація готельного господарства»**

Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства.

Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку.

Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства.

Класифікація підприємств готельного господарства України.

Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства.

Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві.

Сутність послуг гостинності в готельному господарстві.

Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства.

Культура обслуговування в готельному господарстві.

### **Дисципліна «Організація ресторанного господарства»**

Основи організації роботи закладів ресторанного господарства.

Організація постачання закладів ресторанного господарства.

Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств.

Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства.

Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства.

Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства.

Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

### **Дисципліна «Організація анімаційної діяльності»**

Сутність понять «рекреація», «відпочинок», «дозвілля».

Ознаки, мета дозвілля. Фактори, що впливають на вибір розваг.

Передумови виникнення анімації в туризмі. Типологія анімації в туризмі. Функції туристичної анімації.

Організація анімаційних послуг в готелях і туристичних комплексах.

Організація ігрової анімації.

Організація спортивної анімації.

технологія розробки та методика проведення анімаційних заходів спортивної анімації.

Музична та танцювальна анімація.

Специфіка вербальної анімації.

Організація анімаційних шоу.

Свято як основа комплексної анімації. Карнавальна анімація.

### **Дисципліна «Технологія туристської діяльності»**

Класифікація та функції туроператорів та турагентів.

Нормативна і законодавча база у сфері туризму.

Особливості оподаткування турпідприємств.

Договір про надання туристичних послуг.

Ваучер.

Права та обов'язки туроператорів, турагентів, туристів.

Договір доручення.

Договір комісії.

Агентський договір

Комісія туроператорів

Турфірма консолідатор.

Ціна-нетто.

Ціна брутто

Франчайзинг в туризмі.

Основні туристські напрями на туристському ринку України.

Провідні туроператори України

Особливості запровадження Варшавської та Монреальської конвенцій: відповідальність авіакомпаній перед туристом.

Особливості перевезення ріднини.

Види чартерів.

Принципи організації перевезень бюджетними авіакомпаніями.

Електронний авіаквиток

Обов'язкове страхування туристів: медичне та від нещасного випадку.

Фактори, що впливають на вартість страхового полісу

Страхові та нестрахові випадки.

Туристичні виставки та форуми.

Інформаційні тури.

Семінари.

Вебінари.

Воркшопи.

Порядок вивозу закордон дітей.

Митні формальності

Поняття інформаційного ваучеру.

Особливості використання аббревіатур та скорочень  
туроператорами.

Типи номерів: практична класифікація.

Види гірськолижних трас.

Види підйомників.

Поняття скі-пас, особливості вибору скі-пасу.

Поняття апре-скі.

Поняття наземне обслуговування при продажі турів на  
екзотичні напрями.

Види круїзів.

Обслуговування на борту круїзних лайнерів.

Основні круїзні маршрути.

Яхтовий туризм.

Особливості вітчизняної бази розміщення

### **Дисципліна «Менеджмент»**

Сутність, роль та методологічні засади менеджменту.

Закони, закономірності та принципи менеджменту.

Організація як об'єкт управління. Функції та технологія  
менеджменту.

Планування, організування, регулювання та мотивування як  
загальні функції менеджменту.

Методи менеджменту. Управлінські рішення.

Інформація і комунікації в менеджменті.

Теоретичні засади комунікативного менеджменту.

Психодіагностика в туризмі.

Вербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з  
туризму.

Невербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму.

Міжкультурна комунікація в індустрії туризму.

Технології комунікативного менеджменту.

Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з туризму.

Загальна характеристика менеджменту підприємств туристичної індустрії.

Особливості управління організаціями сфери туристичної індустрії.

Правові основи управління підприємствами туристичної індустрії.

Форми управління господарською діяльністю у туристичної індустрії.

Управління бізнес-процесами у підприємствах туристичної індустрії.

Управління персоналом підприємств туристичної індустрії.

Проектування роботи у підприємствах туристичної індустрії.

Організаційний менеджмент.

Процес управління на підприємствах туристичної індустрії.

Антикризовий менеджмент.

Ефективність управління підприємством туристичної індустрії.

### **Дисципліна «Комунікативний менеджмент: ефективні комунікації в туризмі»**

Роль комунікацій в сервісному процесі.

Класифікація послуг за рівнями комунікації з клієнтом.

Основні характеристики послуг.

Складові маркетингового комплексу сервісної організації.

Засади комунікативного процесу.

Основні моделі комунікацій.

Комунікації в сервісному процесі: рівні взаємодії з клієнтом.

Емоційний стан як мета комунікативної політики.

Поняття комунікаційного менеджменту.

Участь клієнта в сервісному процесі.

Постановка сервісного процесу.

Критичні події в сервісному процесі.

Поведінка споживачів на ринку послуг.

Поведінка споживачів на різних етапах сервісного процесу.

Підвищення ефективності діяльності обслуговуючого персоналу в сервісному процесі.

Робота зі скаргами споживачів і удосконалювання сервісного процесу.

Формування постійної клієнтури.

Вплив удосконалення сервісного процесу на лояльність споживачів.

Формування лояльності клієнтів.

Принципи споживчого вибору.

Управління корпоративною ідентичністю сервісної організації.

Взаємозв'язок корпоративної ідентичності, іміджу та репутації організації.

Корпоративна культура сервісної організації.

Фірмовий стиль, як елемент корпоративної ідентифікації.

Керування корпоративною репутацією.

Сутність корпоративного іміджу сервісного підприємства.

Складові корпоративного іміджу.

Керування іміджем сервісної організації.

Поняття та інструменти комунікативних досліджень.

Методи комунікативних досліджень.

Основні методики оцінки ефективності маркетингових комунікацій.

Методи оцінки ефективності рекламної діяльності.

Оцінка ефективності корпоративного іміджу.

Оцінка ефективності корпоративної репутації.

### **Дисципліна «Маркетинг»**

Теоретичні засади маркетингу.

Особливості та перспективи розвитку маркетингу в туризмі.

Технологія маркетингових досліджень в туризмі.

Маркетингові дослідження в туристичних підприємствах і організаціях.

Маркетингова продуктова політика туристичного підприємства.

Маркетингова цінова політика туристичного підприємства.

Маркетингова політика збуту туристичного продукту.

Політика маркетингових комунікацій туристичних підприємств і організацій.



### **Дисципліна «Економіка підприємства»**

Роль і місце туризму в народногосподарському комплексі та системі ринкового господарства країни.

Управління обсягом реалізації послуг на туристичних підприємствах.

Управління матеріальними ресурсами туристичних підприємств.

Управління трудовими ресурсами підприємств туристичної сфери.

Управління фінансовими ресурсами туристичних підприємств.

Управління доходами підприємств туристичної сфери.

Управління поточними витратами та собівартістю послуг на підприємствах туристичної сфери.

Управління прибутками та рентабельністю на підприємствах туристичної сфери.

Управління податковою політикою туристичних підприємств.

Ціна туристичного продукту та ціноутворення на окремі види туристичних послуг.

Управління інвестиційною діяльністю та бізнес-планування на підприємствах туристичної сфери.

Управління ризиком у підприємницькій діяльності та шляхи запобігання банкрутства туристичних підприємств.

### **Дисципліна «Облік та аудит»**

Сутність і значення бухгалтерського обліку як основи підприємницької діяльності, його предмет і метод.

Бухгалтерський баланс.

Система рахунків бухгалтерського обліку та подвійний запис.

Первинне спостереження та документація, вартісне вимірювання - оцінка та калькуляція.

Облік необоротних активів.

Облік виробництва і надання готельних послуг.

Облік діяльності ресторанів і кафе як підрозділів готельного господарства.

Облік грошових коштів, розрахунків.

Облік власного капіталу.

Облік зобов'язань.

Облік доходів та фінансових результатів підприємств готельно-ресторанного господарства.

Фінансова звітність та її основні показники.

### **Дисципліна «Право»**

Законодавчі засади регулювання туристичної діяльності.

Суб'єкти туристичних правовідносин.

Організаційно-правові засади туристичної діяльності.

Договірні відносини в сфері туризму.

Туристичні формальності та безпека туризму.

Правове регулювання порядку виїзду з України і в'їзду в Україну з метою туризму.

Правове забезпечення страхування в туристичній діяльності.

Особливості правового регулювання окремих видів туризму.

Правове регулювання оподаткування суб'єктів туристичної діяльності.

Правові засади здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туристичної діяльності. Юридична відповідальність за порушення у сфері туристичної діяльності.

Правові аспекти міжнародного співробітництва України у сфері туризму.

## **7. ПРАКТИЧНЕ СИТУАЦІЙНЕ КОМПЛЕКСНЕ ЗАВДАННЯ ДО ДЕРЖАВНОГО ЕКЗАМЕНУ**

Запропонована задача охоплює окремі питання роботи, як туроператорських, так і турагентських компаній. В той же час, практичне завдання спрямоване на закріплення у студентів знань та навичок щодо просування, представлення та продажу автобусних турів кінцевому споживачеві, а також принципів та особливостей ціноутворення на такі тури.

Завдання складається із декількох блоків, кожен з яких орієнтований на певне коло дисциплін.

Перша частина передбачає повторення та закріплення знань географічно-країнознавчої спрямованості, а саме, згідно із отриманим завданням студенту потрібно накреслити на карті маршрут туру, визначити місця ночівлі, основні туристські центри та туристські об'єкти, розрахувати денні переїзди.

Друга частина завдання спрямована на закріплення знань щодо ціноутворення в туризмі. Зокрема, студентам потрібно сформулювати вартість туру, врахувавши як постійні, так і змінні витрати, розрахувати прибуток, що очікується від продажу, як самого туру, так і додаткових екскурсій, у тому числі за умови сплати податків; побудувати графік беззбитковості.

Третій блок завдання має на меті закріпити знання з організації екскурсійного обслуговування. Зокрема студентам потрібно визначити у відповідності до розташування туристської групи на маршруті найбільш цікаві екскурсії, що розкривають історичну, природну, культурну самобутність певного регіону.

Крім того, під час розв'язання зазначеного завдання студент має можливість продемонструвати свої знання із маркетингу, визначивши сегмент туристів, на яких має бути орієнтований конкретний автобусний тур.

Орієнтовний план роботи наступний:

1. На карті провести маршрут тура з позначенням місць ночівлі.
2. За допомогою курвіметра виміряти загальну довжину маршруту, а також відстань, що долається туристами щодня.
3. Розрахувати собівартість та вартість туру.
4. Розрахувати витрати та доходи туроператору (за умови стовідсоткового завантаження туру).
5. Побудувати графік беззбитковості.
6. З переліку запропонованих додаткових екскурсій внести в таблицю з описом туру відповідні територіально та за змістом екскурсії. Аргументувати вибір.
7. Розрахувати вартість додаткових екскурсій та вхідних квитків.
8. На підставі проведених вище розрахунків визначити:
  - середню вартість туродня (без урахування додаткових екскурсій і вхідних квитків);
  - середню вартість туродня (з урахуванням додаткових екскурсій і вхідних квитків);
  - середній кілометраж за 1 день.
9. Визначити перелік основних туристських центрів і основних туристських об'єктів, що відвідуються під час тура.
10. Розрахувати прибуток туроператору від продажу додаткових екскурсій.
11. Розрахувати чистий прибуток туроператору за рік (з урахуванням виплати податку на прибуток).
12. Визначити сегмент туристів, на яких буде орієнтований даний тур

## **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**

### **I. ГЕОГРАФІЯ ТУРИЗМУ**

1. Бабкин А.В. Специальные виды туризма. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.
2. Воскресенский В. Ю. Международный туризм. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 255 с.
3. География туризма : Учебник / И.Г. Филиппова, В.Л. Погодина, Е.А. Лукьянов. – Спб. : Изд. Дом «Бизнес-пресса», 2007. – 264 с.
4. География туризма : ученик / кол. авторов; под. ред. А.Ю. Александровой. – М.:КНОРУС, 2008. – 592 с.
5. Любіцева О.О., Ланкова Є.В., Стафійчук В.І. Туристичні ресурси України. – К. : Альтерпрес, 2007. – 369 с.
6. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. – К. : Знання, 2008. - 661 с.
7. Масляк П.О. Рекреаційна географія : навч. посіб. / П.О. Масляк. – К. : Знання, 2008. – 343 с.
8. Покоłodна М. М. Туристське краєзнавство: навчальний посібник / М. М. Покоłodна, Л. Д. Божко; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 286 с.
9. Романов А.А., Саакянц Р.Г. География туризма: Учебное пособие. – М. : Советский спорт, 2002. – 464 с.
10. Санінська А.А., Кусков А.С., Козырева О.Н, Асташкина М.В. География туризма. - М. : Альфа-М, Инфра-М, 2008. – 432 с.
11. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу. – Ніжин: Видавництво Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя, 2010. – 336 с.
12. Сапожникова Е.Н. Страноведение: теория и методика туристского изучения стран: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М. : Издательский центр «Академия», 2004. -240 с.
13. Стафійчук В.І. Рекреація : навч. посіб. – 2-е вид. / В.І. Стафійчук – К. : Альтерпрес, 2008.- 264 с.
14. Тонкошкур М. В. Туристське краєзнавство: Підручник / М. В. Тонкошкур, М. М. Покоłodна, І. Л. Полчанінова; Харк. нац. акад. міськ госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 475 с.

### **II. ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства: підручник / М.Г. Бойко, Л.М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 494 с.

2. Ведмідь Н.І. Організація дозвілля туристів : навч. посіб. / Н.І. Ведмідь, С.В. Мельниченко. – К. : КНТЕУ, 2008. – 85 с.
3. Ветитнев А.М. Курортное дело : учеб. пособ. / А.М. Ветитнев. – М. : КНОРУС, 2006. – 527 с.
4. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности : Учебное пособие / В. Г. Гуляев. – М. : НОЛИДЖ., 1996. – 312 с.
5. Ильина Е. Н. Туроперейтинг : организация деятельности / Е. Н. Ильина. – М. : Финансы и статистика, 2005. – 480 с.
6. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні : Навчальний посібник / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги – ХХІ, 2003. – 300 с.
7. Косолапов А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : Учебное пособие / А. Б. Косолапов. – М. : КНОРУС, 2008. – 288 с.
8. Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Курортологія» (для студентів всіх форм навчання напрямів підготовки 6.030601 «Менеджмент», 6.140101 «Готельно-ресторанна справа», 6.140103 «Туризм») / О. М. Кравець, А. А. Рябев ; Харк. нац. ун-т. міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 136 с.
9. Любіцева О. О. Методика розробки турів : Навчальний посібник / О. О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2003. – 104 с.
10. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху : підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. – К. : Київський університет, 2008. – 335 с.
11. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколюдна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.:ХНАМГ, 2008. – 541 с.
12. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів: Підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 304 с.
13. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: Підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Грамота, 2006. – 264 с.
14. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей / Г.І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2012. – 360 с.
15. Черных Н. Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов : Учебное пособие / Н. Б. Черных. – М. : Советский спорт, 2002. – 320 с.

### **III. ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ОПЕРАЦІЙНИМИ СИСТЕМАМИ І ПРОЦЕСАМИ У СФЕРІ ТУРИЗМУ**

1. Балченко З.А. Бухгалтерський облік в туризмі і готелях України : навч. посіб. / З.А. Балченко. – К., 2006. – 226 с.
2. Герчикова И.Н. Менеджмент : Ученик для вузов / И.Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 511 с - (Серия «Золотой фонд российских учебников»).
3. Гріфін Р. Основи менеджменту : підручник / Р. Гріфін, В. Яцура ; наук. ред. В. Яцура, Д. Олесевич. - Л.: БаК, 2001. - 624 с.
4. Дурович А. Маркетинговые исследования в туризме / А. Дурович, Л. Анастасова. - М. : Новое знание, 2002. - 348 с.
5. Дурович А.П. Маркетинг в туризме : учеб. пособие. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 316 с.
6. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма / Н.И. Кабушкин. – Минск : БГЗУ, 2009. - 644 с.
7. Керівництво організацією : навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, Н.Т. Мала, О.Г. Мельник, І.С. Процик. - Л. : Вид-во Нац. ун-ту «Львів, політехніка», 2008. - 244 с.
8. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учебник для вузов / пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. - М. : ЮНИТИ, 1998. - 787 с.
9. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту: підручник / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник. - 2-е вид., випр., допов. - К. : Академвидав, 2007. - 464 с.
10. Кузьмін О.Є. Теоретичні та прикладні засади менеджменту : навч. посіб. / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник. - 3-є вид. допов. і перероб. - Л. : Нац. ун-т «Львів, політехніка» (Інфор.-видав. центр «ІНТЕЛЕКТ+» Ін-т післядипломної освіти); «Інтелект-Захід», 2007. - 384 с.
11. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії : навч.-метод. посіб. для самост. вивчення дисципліни. / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 218 с.
12. Менеджмент : теорія і практика : навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошок, Л.А. Гомба та ін. – К. : Атіка, 2007. – 564 с.
13. Менеджмент: теорія і практика : навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г.Є. Мошек, Л.А. Гомба та ін. - К. : Атіка, 2007. - 564 с.
14. Мунін Г.Б., Тимошенко З.І., Самарцев С.В., Змійов А.О. Маркетинг туризму : навч. посіб. - у 2 ч. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2005.

15. Нохріна Л.А. Ефективні комунікації : навч. посібник / Л. А. Нохріна, О. М. Кравець; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2012. – 264 с.
16. Ткаченко Т.І. Економіка готельного господарства і туризму: навч. посіб. / Т.І. Ткаченко, С.П. Гаврилюк. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005.
17. Управління якістю послуг готелів: теорія і практика : монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. – К. КНТЕУ, 2012. – 789 с.
18. Шульгіна Л.М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу : монографія / Л.М. Шульгіна. – К. : КНТЕУ, 2005. – 596 с.
19. Шульгіна Л.М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу : монографія / Л.М. Шульгіна. – К.: КНТЕУ, 2005. – 596 с.
20. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме : российский и международный опыт / В.С. Янкевич, Н.Л. Безрукова. - М. : Финансы и статистика, 2002. - 416 с.

#### **IV. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИЗМУ**

1. Барчукова Н.С. Международное сотрудничество государств в области туризма. - М., 1986. - 308 с.
2. Борисов К.Г. Международный туризм и право: Учебное пособие. – М. : Изд-во «НИМП», 1999. - 352 с.
3. Вихристенко Б.І., Опанасюк Н.А. Практико-правові аспекти діяльності громадських туристичних організацій України // Бюлетень Міністерства юстиції України. – К., 2007. – № 5. – С. 99-110.
4. Вихристенко Б.І., Опанасюк Н.А. Цивільно-правові проблеми у діяльності туристичних підприємств: порівняльно-правовий аналіз // Бюлетень Міністерства юстиції України. – К., 2007.-№ 8. - С. 76-94.
5. Кіріяджи В.В. Правове регулювання галузей турбізнесу: учбов. посібник. – Донецьк: ДІТБ, 2002. - 339 с.
6. Кіріяджи В.В. Правове регулювання галузей турбізнесу. учбов. посіб. / В.В. Кіріяджи. – Донецьк : ДІТБ, 2002. – 339 с.
7. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М. : Финансы и статистика, 2002.– 144 с. – С. 119.
8. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. / М.М. Маринин. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 144 с.
9. Правознавство : підручник / А.І. Берлач, С.С. Бичкова, Д.О. Карпенко, та ін. – К.: Всеукр. асоціація видавців Правова єдність, 2008. – 792 с.

## **V. ІНОЗЕМНА МОВА (за професійним спрямуванням)**

1. Латигіна А.Г. Basic English of Economics / А.Г. Латигіна. - К. : КНТЕУ, 2004.

2. Латигіна А.Г. I Major in Economics / А.Г. Латигіна, Н.В. Бессараб. — К.: КНТЕУ, 2004.

3. Хистова Л. М. English for the Tourism Industry / Л.М. Хистова, В.О. Кравченко. - К. : КНТЕУ, 2008. - 325 с.

Степаненко Т.І. Французька мова туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / Т.І. Степаненко. - К. : КНТЕУ, 2006. - 200 с.

Галаган В.Я. Німецька мова туризму та готельного господарства / В.Л. Галаган. - К.: КНТЕУ, 2007. - 420 с.



*Навчальне видання*

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**

**з підготовки до державного екзамену  
освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр**

*(для студентів 4 і 5-го курсів усіх форм навчання  
напряму підготовки 6.140103 – Туризм)*

Укладачі: **ПОКОЛОДНА** Марія Миколаївна  
**ВЛАЩЕНКО** Наталія Миколаївна  
**ТОНКОШКУР** Максим Васильович  
**АЛЕКСАНДРОВА** Світлана Анатоліївна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір: *М. М. Поколодна*

Комп'ютерне верстання *Є. Г. Панова*

План 2014, поз. 375 М

Підп. до друку 26.01.2015 р.  
Друк на ризографі  
Тираж 50 пр.

Формат 60 x 84/16  
Ум. друк. арк. 1,7  
Зам. №

Видавець і виготовлювач:  
Харківський національний університет  
міського господарства імені О. М. Бекетова,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002  
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 4705 від 28.03.2014 р.